ソニーは、お客様の声に耳をかたむけ、「高い品質で、安心して使っていただける商品」「心のこもったカスタマーサービス」をお届けし、お客様の期待を超えることを目指します。

使いやすさとアクセシビリティ

デジタル技術の進展にともない、製品は便利になる一方で多機能化しており、それらを有効かつ効率的に操作できるようにすることが求められています。この状況を踏まえ、ソニーは「使いやすさ」を製品品質の一要素としてとらえ、お客様により快適に使っていただける商品やサービスの提供を目指しています。

社内では定期的なユーザーインターフェース会議の開催や、製品開発過程でのユーザーテスト実施の推進などにより、「使いやすさ」のさらなる向上に向けて活動しています。

ソニーの「使いやすさ」を考慮した製品の例として、テレビのリモコンに関して、よく使うボタンの面積を大きくすることで操作性が良くなり、また、無線技術の採用により、リモコンをテレビに向ける必要がなくなり、どのような持ち方をしても使えるようになっています。このリモコンは液晶テレビ〈ブラビア〉W5、V5、F5、XR1、X1、F1シリーズに搭載されています。

またソニーは、「アクセシビリティの向上」にも取り組んでいます。これは「使える人を増やす」ことを意味し、高齢者や障がい者などを含むできるかぎり多くの人々が使って満足していただけるようにすることです。

アクセシビリティを考慮した製品の例として、欧州向けのテレビに関しては、視覚障がい者のために音声ガイド機能を内蔵しており、聴覚障がい者のためにデジタルビデオ放送規格の字幕を導入しました。また、米国、カナダ、欧州で販売されている電子書籍ビューアー「Reader（リーダー）」は、一台に数百冊の本を保存して手軽に持ち出すことができ、視力の低いユーザーが必要に応じて画面上の文字サイズを変更できるようになっています。

今後も、より幅広いお客様へ「使いやすさ」「アクセシビリティ」を配慮した製品やサービスの提供を行っていきます。

ユーザーテスト（使いやすさ評価）の様子

品質マネジメント

ソニーは、お客様の視点に立った高い品質の製品・サービスの提供を最優先事項と位置づけています。

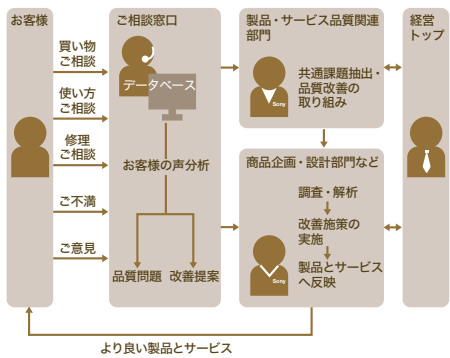
品質の改善を図るため、トップマネジメントによる「品質戦略会議」を最高意思決定機関として定期的に開催し、全社を挙げて品質向上に取り組むプロジェクト管理体制の構築・推進などを行っています。また、新しい技術を用いた製品を開発する際は、健康に影響を及ぼすことのないよう医学的な観点から安全性を検討する機能を社内に設けており、社外の専門家による助言を得ています。2009年からは長期信頼性を軸として品質信頼性ラボを設置し、安全性や長期信頼性の向上に積極的に取り組んでいます。

お客様からのご意見や製品の不具合情報については、ご相談窓口で把握し、社内関連部署と連携して、早期に品質改善に結びつける活動を展開しています。また、社内には社員向けの品質情報窓口を設置しており、品質に関する課題や問題点は専用ウェブサイトから連絡することができます。

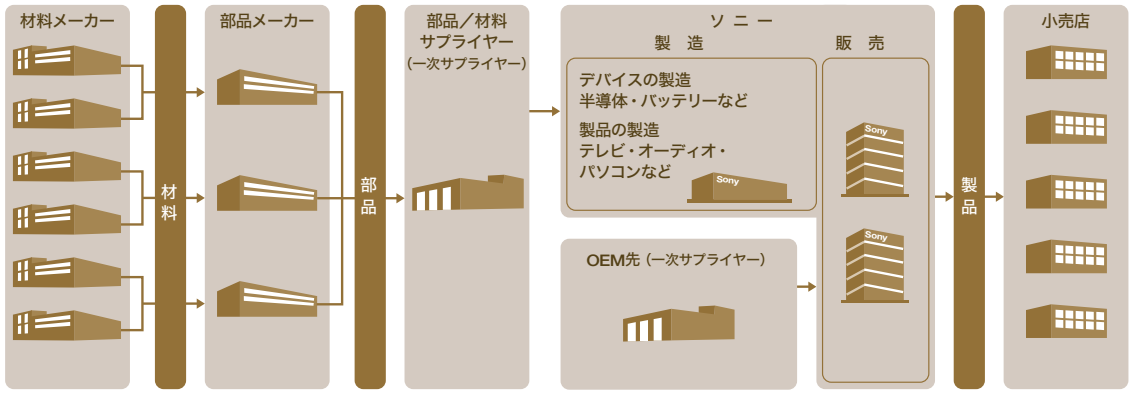
近年、家電製品のデジタル化、ネットワーク化が進み、ソフトウェアの比重が増加したことにともない、個人情報等の漏えいやデータの破壊などが生じる危険性が増加しており、製品における情報セキュリティの強化が重要視されています。製品の情報セキュリティへの取り組みとしては、外部専門機関からセキュリティ情報を収集する専用窓口と、各事業部門に責任者を設置し、入手した情報をもとにセキュリティ観点での影響評価を行うとともに、必要に応じて影響内容に応じた必要な対策をとっています。

また、製品セキュリティに関する技術基準を定め、社内教育を行い、ツールの導入による出荷前検査を実施するなど対応体制を強化しています。

お客様の声の活用



サプライチェーンの概念図



お客様応対・サービス

ソニーは、常にお客様視点を持ち、より質の高い顧客満足を全世界で実現することを目指しています。

1963年に「お客様ご相談センター」を国内に開設後、全世界にその機能を展開し、お客様からのお問い合わせに対応しています。ソニーカスタマーサービス(株)とソニー・香港のお客様ご相談センターは、国際規格であるCOPC-2000※規格にもとづく認証を取得しています。お客様応対業務に携わる社員、およびサービスパートナーのスタッフを対象に、全世界で研修・教育の実施を徹底しています。さらに、お客様とソニーをよりよくつなぐ手段として、インターネットを有効に活用しています。ウェブサイトでは、製品情報を公開するほか、よくいただくご質問をまとめたサイトの充実を図るとともに、取扱説明書をダウンロードできるようにするなど、製品やサービス、サポート情報をタイムリーに提供しています。国内では、オペレーターがインターネットを経由して、お客様がご使用中のコンピュータの画面を確認しながら使い方などのご案内をさせていただくものや、お客様のご都合のよい時間に予約をしていただき、オペレーターからお客様へ電話をしてサポートを行うものなど、ご利用いただきやすいサービスを提供するよう努めています。また、お客様の声に応えたインターネット活用の事例として、ホームページ上に、製品の使い方や設定方法、他機器との接続方法などを、わかりやすく紹介したページを掲載しています。

修理においては、お客様のご要望に迅速かつ適切に対応できるよう、ソニーは全世界に6,200カ所を超えるサービスネットワークを擁しており、物流日数や修理日数の短縮、修理料金の低減などお客様の満足度向上に取り組んでいます。

※ COPC-2000は、米国国家経営品質賞のマネジメントモデルをもとに策定されたコールセンター業務領域のマネジメント規格です。

CSR調達への取り組み

ソニーは、市場に届ける製品の品質はもちろんのこと、その生産過程において、人権・労働・環境面などが適切な水準にあることも「製品に対する責任」の一部であると考え、CSRの重要な課題として取り組みを行っています。

ソニーを含む複数の企業は、エレクトロニクス業界のサプライチェーンの人権・労働・環境状況の改善を目的として、2004年に電子業界CSRアライアンス(Electronic Industry Citizenship Coalition:EICC)を設立し、業界のベスト・プラクティスにもとづくEICCの行動規範を策定しました。2009年6月現在、EICCには、欧州、米州、アジアの主要なエレクトロニクスメーカー、生産受託企業など約40社が加盟しています。

ソニーは、2005年にEICCの行動規範にもとづく「ソニーサプライヤー行動規範」を制定し、対象となるすべてのサプライヤーに、その遵守を要請しています。

また、世界各地域での説明会の開催、「ソニーサプライヤー行動規範」への遵守状況を確認するためのアセスメントの実施、およびその結果に関する追加的なヒアリングなどを通じて、サプライヤーのCSR推進活動を支援しています。また、一部のサプライヤーには、EICCの行動規範の基準にもとづいた「共同監査」も実施しています。ソニーは、CSR調達に継続的に取り組んでおり、今後もサプライヤーと連携して、「ソニーサプライヤー行動規範」の遵守に向けて改善に努めていきます。

ELECTRONIC INDUSTRY CITIZENSHIP COALITION